



LAADUNVALVONTA

Lomakkeet siivouksen laadunvalvontaan
Tampereen Tilakeskus Liikelaitos

Heidi-Mari Mäntyharju

Opinnäytetyö
Toukokuu 2012
Restonomi
Palvelujen tuottaminen ja
johtaminen

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Restonomi
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

HEIDI-MARI MÄNTYHARJU:

Laadunvalvonta

Lomakkeet siivouksen laadunvalvontaan Tampereen Tilakeskus Liikelaitos

Opinnäytetyö 47 sivua, josta liitteitä 9 sivua
Toukokuu 2012

Siivouksen laadunvalvonta on tärkeä osa tämän päivän ammattisiivousta. Oikeanlaisella siivouksella ja siivouksen laadun valvonnalla varmistetaan kiinteistöjen arvon säilyminen, asiakkaiden viihtyminen ja terve työympäristö. Toimiva laatujärjestelmä mahdollistaa siivouksen laadun dokumentoinnin ohella asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyden paranemisen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä siivouksen laadulla tarkoitetaan, kartoittaa Tampereen Tilakeskus Liikelaitoksen siivousyksikön tarpeet siivouksen laadunvalvonnan lomakkeisiin sekä suunnitella monipuolinen siivouksen laadunvalvonnan lomakkeisto huoltokirja järjestelmään.

Tampereen Tilakeskus Liikelaitokselle siivouksen laadunvalvontalomakkeet ovat valvonnan seuraamisen kannalta tarpeellinen tapa dokumentoida suoritettua siivoustyön laatua. Kyselytutkimuksella pyrittiin kartoittamaan laadunvalvonnan lomakkeeseen eri näkökulmia ja yhdessä siivousyksikön kanssa suunniteltiin miten laadunvalvonnan lomakkeet saataisiin monipuolisesti käyttöön. Toimeksianto opinnäytetyöhön saatiin siivouspäällikkö Anne Kaukiselta.

Opinnäytetyö saavutti sille asetetut tavoitteet. Jatkossa olisi mielenkiintoista nähdä, miten siivouksen laadunvalvonnan lomakkeisto otetaan käyttöön ja kuinka se palvelee Tampereen Tilakeskus Liikelaitosta.

Asiasanat: laatu, valvonta, dokumentointi

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management
Food Studies and Facility Management

HEIDI-MARI MÄNTYHARJU:

The Quality Control

The Quality Control Documents of the Cleaning Department of the City of Tampere

Bachelor's thesis 47 pages, appendices 9 pages

May 2012

The quality control is an important part of professional cleaning work nowadays. If the cleaning and its quality control is performed appropriately, the value of real property, habitability of customers and healthful working environment is assured. When the quality control system is working faultlessly, the result is, besides of quality control, improved satisfaction of customers and employees.

The goal of this thesis work was to define the quality of cleaning, to clarify the needs of the Cleaning department of the city of Tampere concerning the quality control forms of cleaning work and to design the varied quality control forms to be part of the maintenance manual system. The assignment of this work was received from Ms Anne Kaukinen, the cleaning work superior.

In the cleaning department of the city of Tampere, the quality control forms are very important tools to be used to document the quality of cleaning work. With a survey using questionnaires the different considerations concerning the quality control forms **were** researched. Together with the cleaning department, a diversified commissioning was planned.

This thesis work achieved the targets set. In the future, it would be interesting to see how the quality control forms will be adopted and how they will service the Cleaning department of the city of Tampere.

Key words: the quality, control, document

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	SIIVOUKSEN LAADUN TAVOITTEET JA TUTKIMUSMENETELMÄT	6
2.1	Subjekttiivinen menetelmä	8
2.2	Objekttiivinen menetelmä.....	9
3	INSTA 800 -LAADUNARVIOINTIMENETELMÄ	11
3.1	Puhtausluokat, arvioitavat kohteet sekä likatyypit.....	11
3.1.1	Poikkeamien määrät ja hyväksymisrajat.....	12
3.1.2	Arvioitavien tilojen määrä.....	13
3.1.3	Insta 800 – järjestelmän käyttö eri tiloissa	14
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISYMPÄRISTÖ	16
4.1	Tilakeskuksen esittely	16
4.1.1	Kiinteistönpito	17
4.1.2	Haahtela RES järjestelmä.....	17
5	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHTA JA TAVOITTEET.....	19
6	PROJEKTIN ETENEMINEN.....	20
7	KYSELYLOMAKE	22
8	KYSELYN TULOKSET	23
8.1	Taustatiedot.....	23
8.1.1	Siivouksen laadunvalvonnanlomakkeet	24
8.1.2	Kyselyiden tarpeellisuus tulevaisuudessa	28
8.1.3	Vastaajien kehitysehdotuksia siivouksen laadunvalvontaan.....	28
9	TULOSTEN TARKASTELU	30
10	SIIVOUKSEN LAADUNVALVONNAN LOMAKKEIDEN TOTEUTUS.....	31
11	POHDINTA	33
	LÄHTEET	37
	LIITTEET.....	39
	Liite 1. Laadunvalvonnan lomakkeiden käyttöohje	39
	Liite 2. Saate ja Kyselylomake	44

1 JOHDANTO

Siivoustyön laadulla on tilojen viihtyvyyden ja säilyvyyden kannalta suuri merkitys. Tampereen kaupungin omistuksessa on merkittäviä, arvokkaita ja uusia rakennuksia. Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli laatia Tampereen Tilakeskus Liikelaitokselle siivouksen laadunvalvontaan lomakkeet toteutuneen siivouksen laadunvalvonnan dokumentointiin. Tavoitteena suunnittelussa oli, että lopputuloksesta tulisi mahdollisimman kattava huomioiden kiinteistöjen monipuolisuus ja käyttöaste niin, että jokaisesta lomakkeesta tulisi selkeä ja mahdollisimman vaivaton täyttää. Kehitystyön tarkoitus oli luoda mahdollisimman hyvät edellytykset dokumentoida siivouksen laatua ja mahdollistaa laadun seuraamiseen mittaristo. Mittaristoa seuraamalla voidaan jatkossa kehittää ja parantaa laatua, sekä mahdolliset epäkohdat on helpommin tunnistettavissa.

Opinnäytetyöhön liittyvä kyselylomake tehtiin sähköisesti Google Docs ohjelmalla ja se lähetettiin sähköisesti palvelun tilaajille, palvelun tuottajille, sekä asiakkaille. Tulokset ovat osana opinnäytetyön sisältöä.

Työn ulkopuolelle jäivät Tampereen Tilakeskus Liikelaitoksen kiinteistöpidon asettama mittaristo laadunvalvonnan raja-arvoista, joita siivouksen laadulle asetettiin. Myös se miten toteutuneet lomakkeet ovat lähteneet käytännössä toimimaan.

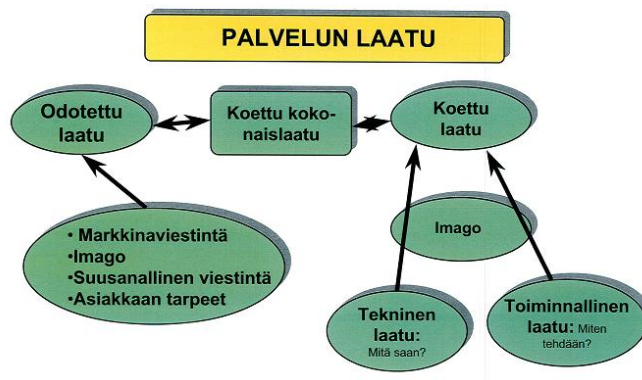
Tampereen tilakeskuksessa on käytössä tilaaja-tuottaja malli joka tarkoittaa sitä, että 60 % siivouksesta vastaa oma siivoustuotanto ja 40 % siivouksesta ostetaan ulkoisilta palveluntuottajilta. Siivoussopimuksissa on määritelty laadunvalvonnan vaatimukset ja niiden noudattamista velvoitetaan.

Tampereen Tilakeskus Liikelaitoksessa käytetään Internet pohjaista huoltokirja järjestelmä Haahtela RES:ä. Järjestelmä pitää sisällään kiinteistötietojen ylläpidon lähtötiedot asiakirjoineen. Haahtela RES:iin kirjataan tapahtumia, kuitataan tehtäviä ja seurataan toteutumista. Järjestelmä toimii tiedottavana työkaluna tilaajan ja palveluliikkeiden välillä. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa siivouksen laadunvalvonnan lomakkeet Haahtela RES järjestelmään. Siivouksen laadunvalvonnan lomakkeiden käytöstä tein myös käyttöohjeet, jotka ovat järjestelmän käyttäjille apuna.

2 SIIVOUKSEN LAADUN TAVOITTEET JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Siivouksen tavoitteena on tilankäyttäjälle ja hänen toiminnalleen tarvittavan puhtaustason saavuttaminen ja puhtauden ylläpitäminen. Puhtaustasoon sisältyy myös muitakin puhtauden kriteerejä kuten hygieenisuus, esteettisyys, viihtyvyys ja järjestys. Siivouksen tavoitteena on varmistaa fyysinen turvallisuus. Siivoushenkilöiden tehtäviin kuuluvat myös korjaustarpeiden havainnointi ja niistä raportointi. Käytännössä siivooja on ainoa henkilö, joka käy säännöllisesti lähes kaikissa rakennuksen tiloissa. Siivous on rakennusten arvoa säilyttävää ja korostavaa toimintaa. Siivoustyön tavoitteena on tuottaa palvelua jossa luodaan turvallinen ja viihtyisä ympäristö kiinteistön käyttäjille sekä tarkoituksenmukainen puhtaustaso. Sovitun puhtaustason varmistamiseksi tulee käyttää oikeita menetelmiä, aineita, ja välineitä sekä valita siivoustaajuus oikein. Laadunvalvonnalla varmistetaan, vastaako sovittu puhtaustaso tavoitetasoa. (Korhonen 2011, 23, Puhto & Tiainen 2001.)

Siivouspalvelun laatuajattelu on keskeinen elementti, joka koostuu koko siivouspalveluketjun toimivuudesta ja joustavuudesta. Ammattitaitoinen siivooja osaa määrittää liian laadun, valita oikean menetelmän ja joustaa asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Siisti asianmukaisesti pukeutunut asiakaspalvelutaitoinen siivooja luo laatua myös omalla toiminnallaan: laadullisesti sitä palvelua mitä asiakas on ostanut. Laatu on palvelun kokonaisosaamista, asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä, ammattitaitoista toimintatapaa, asiakkaan toiminnan tukemista, tavoitteen mukaista siivousta sekä joustavuutta ja luotettavuutta. (Ryynänen 2009, 225-226.)



KUVIO 1. Laadun osa-alueista ja niiden keskinäisistä suhteista (Qualitas Fennica Oy)

Teknisellä laadulla siivoustyössä tarkoitetaan tuotettua puhtautta ja sen mittaamista tai arviointia visuaalisesti tai objektiivisin menetelmin. Siivouksen tekniseen laatuun vaikuttavat eri siivousmenetelmät, välineet, aineet ja laitteet. Myös henkilöstön ammattitaito ja motivaatio, eli siivouspalvelu kokonaisuudessaan. Laatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Jos odotukset ovat epärealistisia, koettu kokonaislaatu on alhainen, vaikka laatu olisikin jollakin laadunarvioinnilla mitattuna koettu hyväksi.

Kun laatuohjelmia toteutetaan koettu palvelun laatu voi olla alhainen tai jopa huonontua, jos yritys on saman aikaan aloittanut mainoskampanjan joka ei ole yrityksen kuvaan sopiva tai lupaa liikoja. Tätä koettua palvelun laadun heikkenemistä saattaa esiintyä myös jo ennen varsinaisen palvelun ostoa. Esimerkiksi palveluliikkeen lupaukset totetuvasta siivoustyöstä ja esimiestyöstä tarjouksen jättövaiheessa, jos selkeästi on havaittavissa tarjouksen epärealistiset lähtökohdat. Palvelun tuotanto- ja toimitusprosessi on suunniteltava ja toteutettava niin, ettei huonosti hoidettuja ja toimittuja totuuden hetkiä pääse syntymään. Totuuden hetkiä käsite merkitsee sananmukaisesti sitä, että palvelun tarjoajalla on juuri nyt mahdollisuus osoittaa palvelujensa laatu. Seuraavassa hetkessä tilanne on jo ohi, asiakas on lähtenyt eikä käytettävissä ole helppoja tapoja lisätä arvoa koettuun siivouspalvelun laatuun. Siivoustyön jälkeistä laatua mitattaessa olisi tärkeää, että laadunarviointi suoritetaan mahdollisimman pian siivoustyön jälkeen jolloin saadaan mahdollisimman realistinen kuva siivouksen lopputuloksesta. Jos laadussa on ongelmia, on liian myöhäistä ryhtyä korjaustoimiin. Sitä varten on luotava uusi totuuden hetki. Tällä siivouspalvelu osoittaa palvelukykynsä ja ammattitaitonsa hoitamalla lopputulos luvatus mukaiseksi ilman uusia pettymyksiä siivouksen laadun tasoon. Palvelun tarjoaja voi ottaa esimerkiksi yhteyttä asiakkaaseen korjatakseen virheen tai edes selittääkseen, miksi asiat eivät sujuneet niin kuin olisi pitänyt. Tämä on tietysti tehottomampaa ja vaivalloisempaa hyvin hoidettuun siivouksen totuuden hetkeen verrattuna. (Grönroos 2000, 67-69.)

2.1 Subjektiivinen menetelmä

Subjektiiviset laadun tutkimusmenetelmät voidaan jakaa aistinvaraisiin eli visuaalisiin menetelmiin ja kyselytutkimuksiin. Visuaalinen arviointi on nimensä mukaisesti silmin tehtävää siivouksen laadun havainnointia joko satunnaisotannalla tai määrämuotoisesti. Tämä on yleisin siivouspalvelun tilaajan toteuttama laadun tutkimusmenetelmä sekä myös siivouspalveluorganisaation yleisin omavalvontamenetelmä. (Korhonen 2011, 61.)

Visuaalista siivouksen arviointia pääasiassa mitataan laadunarviointikierroksilla joko palvelun tuottajan edustaja yksin tai yhdessä asiakkaan kanssa määrittelee toteutuneen teknisen laadun omiin havaintoihin perustuen. Visuaalinen arviointi on nopeaa tapa valvoa laatua, mutta vaikeutena voi olla yhtenäisen arviointiasteikon luominen. Toiselle siisti voi toiselle olla tyydyttävä tulos. Visuaalisen arvioinnin perustana on yhtenäisen ja yksiselitteisen arviointiasteikon luominen. Laadun mittausten luotettavuus ja teknisen laadun kehittymisen seuranta paranevat, jos arviointikriteerit ja – asteikko pysyvät muuttumattomina. (Seppälä 2001, 101.)

Asiakaskyselyt ovat haasteellinen laadunmittausmenetelmä. Mahdollista on, että asiakaskyselyt antavat liian positiivisen kuvan todellisesta tyytyväisyydestä. Puhtauden tuottamisen tekijät kirja puolestaan kertoo, että luotettavien tulosten saamisen ongelmat johtuvat siitä, että ihmiset ovat läpeensä kyllästyneitä vastaamaan erilaisiin kyselyihin. Jos taas asiakastyytyväisyystutkimukset eivät kuitenkaan johda organisaatiossa mihinkään toimenpiteisiin, voi esittää kysymyksen: mikä on asiakaskysely tutkimuksen hyöty? Tärkeää olisikin, että asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa ei kysytä itsestäänselvyksiä, vaan sitä mitattaessa on saatava:

- selviä, kiistattomia ja konkreettisia käsityksiä siitä, mitä on kehitettävä seuraavaksi
- asiat on kyettävä priorisoimaan faktojen perusteella
- kehitystyön tulosten on näyttävä jokapäiväisessä työssä asiakkaalla asti

Asiakastyytyväisyyskyselyt tulee räätälöidä ja määritellä kyselytekniikkaan siten, että vastauksista saadaan mahdollisimman laaja-alaisesti. (Lausjärvi 2006, 106.)

Esko Korhosen (2011, 63) väitöskirjassa selvitettiin siivouspalvelun kokonaislaatua. Vastausten painotus oli joko tekninen tai toiminnallinen tai osaksi molempia. Koska käyttäjät ovat yleensä pääasiassa siivousalaan perehtymättömiä, tulokset olivat valtaosin subjektiivisia käsityksiä ja mielipiteitä. Parhaiten ne kuvasivat tyytyväisyysastetta. Usein tällaisista kyselyistä käytetäänkin nimitystä asiakastyytyväisyyskysely ja ne voivat olla muodoltaan ja kysymysmäärältään suppeita.

2.2 Objektiivinen menetelmä

Objektiivisia mittauksia voidaan käyttää täydentämään visuaalista tarkastusta ja ne tehdään erilaisilla vakioituilla teknisillä mittausvälineillä (Seppälä 2001, 101). Esko Korhosen mukaan (2011, 63) siivouksen teknisen laadun objektiivisen mittaamisen menetelmille ja laitteille on ominaista se, että ne mittaavat kukin eri ominaisuutta tai puhtauden osatekijää. Yleisimmät mittalaitteet ja apuvälineet ovat seuraavat:

- pintapölyn mittalaite (pinnan pölyisyys)
- askelvarmuuden mittalaite (lattiapäällysteen liukkaus)
- kiiltoasteen mittauslaite (pinnan valon heijastus)
- luminometri (orgaanisen lian määrä)
- Hygicult-testi (mikrobien määrä)
- Mycometer-testi (mikrobien määrä)
- uv-lamppu (pintapuhtaus)
- kamera (dokumentointi) (Korhonen 2011, 61.)

Lisäksi voidaan tehdä erilaisia laboratoriotutkimuksia, joilla selvitetään mm. lian koostumusta, pintamateriaalien kuntoa ja mikrobeja sekä mitataan staattista sähköisyyttä, väriä ja lattioiden sähkönjohtavuutta (Korhonen 2011, 61).

Hygienialla tarkoitetaan näkymättömien virusten, bakteerien, homeiden ja hiivojen eli taudinaiheuttajamikrobien määrän pitämistä sellaisissa rajoissa, että ihmisen oma vastustuskyky kykenee voittamaan ne. Luminenssiin perustuva ATP menetelmä määrittelee pinnalla olevaa orgaanista likaa eli mikrobien kasvualustaa. Luminometri on laite (kuva

1), jolla voidaan mitata kemiallisessa reaktiossa syntyviä erittäin pieniä valomääriä. (Korhonen 2011, 63-65.) Mukana kannettava luminometri mittarilla voidaan mitata pintojen epäpuhtaudet suoraan sivelynäytteellä ja vastauksen saa 15 sekunnin kuluttua. Laitteen käyttö on helppoa ja näin vältetään viiveitä mikrobien kasvatusviiveiltä.



KUVA 1. Luminometri (Johnsondiversey 2011)

Roskat, tahrat, iso irtolika, pinttynyt ja kiinnittynyt lika ovat visuaalisesti helposti havaittavissa. Sen sijaan kuitumainen ja hiukkasmainen pöly nousee pinnoilta sisäilmaan tiloissa tapahtuvan liikenteen, muun toiminnan ja ilmapvirtausten nostattamana, mikäli sitä on kertynyt pinnoille yli tiettyjen raja-arvojen. Huonosti valitut siivousmenetelmät lisäävät myös pölyn määrää ilmassa. (Seppälä 2001, 102.)

Pintapölyn mittaamiseen on kehitetty mittauslaite- ja menetelmä sekä laadittu puhtausluokitus. BM-Dustdetector – mittalaitteella pölynäyte kerätään painamalla geeliteippi pintaa vasten näytteenottotelalla ja telattu geeliteippi läpivalaistetaan laseroptisella mittauslaitteella (Korhonen 2011, 64). Geeliteippi valaistetaan mittauslaitteessa ennen ja jälkeen näytteenoton ja mittalaite ilmoittaa pölypeittoprosenttina, kuinka suuri osa teipin pinnasta on pölyn ja lian peitossa (Seppälä 2001, 102). Menetelmä perustuu teipin gelatiinipinnalle tarttuneen materiaalin tutkimiseen, joten menetelmän mahdolliset virhelähteetkin liittyvät tähän. Teipin ja tutkittavan pinnan välisen kontaktin tulee olla tarpeeksi hyvä eikä pinnalla saa olla kosteutta, rasvaa tai muuta likaa eikä pintamateriaalista saa irrota pinnoitetta tai esimerkiksi vahaa. Teippiin tarttuu noin 87-97 % pintapölyn kokonaismäärästä. Mittaustulosten varmistamiseksi jokainen geeliteippi referenssi mitataan laitteessa 0 %:n tasolle ennen jokaista mittaustapahtumaa. (Esko Korhonen 2011, 63, Schneider ym. 1996.)

3 INSTA 800 -LAADUNARVIOINTIMENETELMÄ

Siivousalan laadunmittauksen yhdenmukaistamiseksi on laadittu eurooppalainen standardi jonka pohjalta ruotsalaisten, norjalaisten ja tanskalaisten muodostama työryhmä kehitti pohjoismaisen mittausjärjestelmän eurooppalaisen standardin pohjalta. Suomi ei osallistunut hankkeeseen. Vuonna 2000 syntynyt standardi on INSTA 800, joka on otettu käyttöön Ruotsissa, Tanskassa ja Norjassa. ISO- järjestelmän mukaan sitä voi käyttää myös muissa maissa. Ruotsinkielinen standardi on käytössä epävirallisena standardina myös Suomessa. (SIS Förlag AB 2006, 3.)

INSTA 800 – laadunarviointijärjestelmä perustuu työn lopputulokseen ja sen mittaamiseen. Puhtaustasovaatimukset määritellään asteikolla 1-5, 1 ollessa alin puhtaustaso ja 5 ylin. Laadun mittausmenetelmä perustuu visuaalisiin ja objektiivisiin mittauksiin. Arviointi suoritetaan heti siivouksen jälkeen ja se kattaa siivoussopimukseen kuuluvat katto-, seinä-, kaluste-, ja lattiapinnat. Tulosten arvioinnissa verrataan epäkohtien määrä puhtaustasossa määritettyihin raja-arvoihin. (SIS Förlag AB 2006, 5.)

Yhtenäisellä laadunseurannalla pyritään helpottamaan yhteistyötä asiakkaan ja siivouspalvelun tuottajan välillä. INSTA 800 – laadunarviointijärjestelmä antaa mahdollisuuden valvoa, että sovittu laatu saavutetaan ja antaa työntekijöille mahdollisuuden valvoa oman työnsä laatua. Siivouspalvelun laatu todennetaan luotettavasti ja tulokset dokumentoidaan yksiselitteisesti asiakkaalle. INSTA 800- standardin avulla oman ja ostopalveluna tuotetun siivouspalvelun hinta-laatu suhteen vertaaminen helpottuu. Siivouspalvelun laadun määrittelyä ja seurantaa toteutetaan INSTA 800- laadunarviointijärjestelmällä esimerkiksi 4 kertaa vuodessa ja arviointituloksia voidaan käyttää palvelun tuottamisen ohjaamisessa ja kehittämisessä. (SIS Förlag AB 2006, 5.)

3.1 Puhtausluokat, arvioitavat kohteet sekä likatyypit

INSTA 800 – laadunarviointijärjestelmässä on 5 eri puhtausluokkaa jotka on määritelty seuraavanlaisesti:

- Puhtaustaso 5

Edustavat ja hygieeniset tilat jotka vaativat korkeaa puhtaustasoa kuten terveydenhuollontilat

- Puhtaustaso 4
Puhtaat ja viihtyisät tilat kuten saniteettitilat
- Puhtaustaso 3
Siistit tilat kuten luokat ja toimistot
- Puhtaustaso 2
Riittävä puhtaus
- Puhtaustaso 1
Tiloilla ei ole erityisiä puhtausvaatimuksia (SIS Förlag AB 2006, 12.)

INSTA 800 – järjestelmän mukaisesti epäkohtien määrää mitataan neljästä tarkastettava kohteesta joita ovat kalusteet/sisusteet, seinät, lattia ja katto. Kohteet jaetaan kahden ryhmään luokse pääsevyyden perusteella helposti luokse päästävät pinnat ja vaikeasti luokse päästävät pinnat. Epäpuhtaudet jaetaan eri likatyyppeihin seuraavasti: roskat, irtolika, pöly, tahrat ja irtolika. (SIS Förlag AB 2006, 11-14.)

3.1.1 Poikkeamien määrät ja hyväksymisrajat

Siivouksen laadunarvioinnissa havainnoidaan poikkeamat 50cm x 50cm alueella, 1cm:n levyistä jalkalistaa 25 metrin pituudelta tai 10cm levyistä lattialistaa 2,5 metrin pituudelta.

Alla olevasta taulukosta kuvataan (taulukko 1), kuinka monta epäkohtaa sallitaan kussakin puhtaustasossa. Pinta-alaltaan suuremmissa tiloissa sekä vaikeasti luokse päästäviltä pinnoilta sallitaan enemmän epäkohtia, kuin pienemmistä tiloista tai helposti luokse päästäviltä pinnoilta. Puhtaustasolla 1 vaikeasti luokse päästävillä pinnoilla sallitaan rajoittamaton määrä epäkohtia. (SIS Förlag AB 2006, 12.)

TAULUKKO 1. Poikkeamien raja-arvot eri puhtausluokissa (SIS Förlag AB 2006, 13)

Puhtaustaso	Tilat alle 15 m ²	Tilat 15 - 35 m ²	Tilat 35 -60 m ²	Tilat 60-100 m ²	Pintalika pinta-ala 60-100 m ²
5	H 1 V 1	H 1 V 2	H 2 V 4	H 4 V 6	H 0 % V 0 %
4	H 2 V 3	H 3 V 5	H 5 V 6	H 7 V 8	H 10 % V 10 %
3	H 5 V 6	H 6 V 8	H 9 V 12	H 12 V 18	H 25 % V 25 %
2	H 7 V 8	H 8 V 10	H 13 V 15	H 18 V 20	H 50 % V 50 %
1	H 10 V ei raj.	H 12 V ei raj.	H 18 V ei raj.	H 24 V ei raj.	H 75 % V 75 %

3.1.2 Arvioitavien tilojen määrä

INSTA 800 – laadunarviointijärjestelmä määrittelee tarkkaan siivouksen laadunarvioinnin toteutusmenetelmät ja raja-arvot. Laadunarviointia voidaan tehdä visuaalisen ja objektiivisen tarkastelun avulla, mutta visuaalinen arviointi on aina ensisijainen mittausmenetelmä. Siivouksen laadunarviointiin käytetään pistokoemenettelyä (satunnaisotosta). Otokokoa määriteltäessä tulee olla tiedossa rakennuksen tilojen kokonaismäärä sekä käytettävä AQL-taso eli hyväksytty laatutaso. AQL (Acceptable Quality Level) ilmoittaa hyväksytyn laatutason, joka tarkoittaa suutinta sallittua hylkäysmäärää, tasoja on neljä 2,5 %, 4 %, 6,5 % tai 10 %. Esimerkiksi AQL:n ollessa 4 prosenttia on hyväksyttävää, että neljä sadasta satunnaisesti pistokokeeseen valitusta tilasta ei täytä sovittuja laatuvaatimuksia. Kun tilojen kokonaislukumäärä on laskettu ja on sovittu hyväksyttävä AQL, valitan pistokokeen otosten määrä (n) ja hyväksymisraja (Ac) taulukon mukaisesti (taulukko 2). Ac tarkoittaa hylättyjen tilojen sallittua kappalemäärää kussakin otoskoossa. (SIS Förlag AB 2006, 16-18.)

TAULUKKO 2. Tilojen kokonaismäärä (N) suhteutettu otoskoko (N) 4 % hyväksytyssä laatutasossa (AQL) (SIS Förlag AB 2006, 18)

Rakennusten / tilojen määrä N	Otoksen koko n	Hyväksymisraja Ac
2 – 25	3	0
26 – 90	13	1
91 – 150	20	2
151 – 280	32	3
281 – 500	50	5
501 – 1200	80	7
1201 – 3200	125	10
3201 – 10 000	200	14

Taulukosta katsotaan, mille välille tilojen kokonaismäärä asettuu ja samalta riviltä luetaan arvioitavan tilojen määrä. Jos arvioitavana on useampi rakennus, arvioitavien rakennusten määrä suunnitellaan samalla periaatteella. Hyväksyttävänä tuloksena siivouksen arvioinnissa pidetään, kun hylättyjen tilojen osuus on taulukossa hyväksymisrajan (Ac) mukainen. Tulos on hylätty, mikäli Ac on suurempi, kuin taulukossa esitetty arvo. (SIS Förlag AB 2006, 3-30.)

3.1.3 Insta 800 – järjestelmän käyttö eri tiloissa

Järjestelmää voidaan käyttää tason määrittelemiseen kaiken tyyppisissä kiinteistöissä. Siivoustasot on määritetty tilojen kokoon, ei tilatyyppiin. Siksi järjestelmää voidaan käyttää hyvin esimerkiksi teollisuuslaitoksissa, sairaalassa, toimistorakennuksissa, kouluissa ja liikennevälineissä. Tason ratkaisee sovittu laatutaso ja sallittujen epäpuhtauksien määrä. INSTA 800 -järjestelmään eivät sisälly siivoukseen liittyvät palvelutehtävät, kuten esimerkiksi saniteettipapereiden täyttö, kukkien hoito, kahviautomaattien huoltaminen tai paperinkeräys. Se käsittelee vain päivittäistä siivousta. (Lausjärvi 2006, 112.)

Tampereen Tilakeskus Liikelaitos on käyttänyt ostopalveluna laadunarviointia, jossa edellä mainittua INSTA 800 – standardia on käytetty. Sopimuksessa on kerrottu miten mittaus on suoritettu ja miten tuloksia arvioidaan. Ostopalvelusopimuksessa on tarkkaan määritelty mihin tiloihin laadunvalvonta on kohdennettu, sekä niiden tulokset ovat selvästi kirjattuna.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMISYMPÄRISTÖ

4.1 Tilakeskuksen esittely

Tampereen kaupungin tilakeskus on kunnan ja kuntalaisten toimintaa tukeva palveluorganisaatio, jonka tila- ja kiinteistöpalveluilla luodaan edellytykset hyvälle kunnallisille palveluille. Toiminnan lähtökohtana on kestävän kehityksen periaatteiden mukainen kestävä ja elinkaareltaan tarkoituksenmukainen rakentaminen ja kiinteistönpito. Tilakeskus huolehtii rakennuskannan ja tilojen monikäyttöisyydestä, tarkoituksenmukaisesta käytöstä ja arvon säilymisestä ennakoivalla ja kestäväällä tavalla. Tilakeskuksen hallinnassa on noin 750 kaupungin omistamaa rakennusta. Niistä lähes kaikki ovat vuokrattuina. Kaupungin omistamien rakennusten lisäksi tilakeskuksen hallinnassa on ulkoa vuokrattuja huoneistoja. Myös nämä on vuokrattu edelleen kaupungin eri toimialoille. Pääsääntöisesti nämä tilat ovat sosiaali- ja terveystoimen päiväkotien käytössä. Tiloja vuokrataan ensisijaisesti kaupungin eri toimialoille, mutta osa tiloista on vuokrattu myös yksityisille ja yhteisöille. (Tampereen Tilakeskus Liikelaitos, 2012.)



KUVA 2. Tampereen Tilakeskus Liikelaitos (Tampereen Tilakeskus Liikelaitos, 2012)

Vuonna 2004 tilakeskuksen liikelaitostamisen yhteydessä toteutettiin tilaaja- ja tuottajayhteistyön organisointi. Tilakeskuksen ydintehtävä on kiinteistöliiketoiminta ja toisen perusosan muodostavat ydintehtävää tukevat toiminnot, jotka on määritelty kiinteistöpalvelutuotannoksi. Näitä molempia toimintoja tukevat sisäiset palveluyksiköt. (Tampereen Tilakeskus Liikelaitos. Organisaatiokaavio, 2010.)

4.1.1 Kiinteistönpito

Kiinteistönpitoyksikkö huolehtii kiinteistökannan arvon säilymisestä ja kiinteistöjen tehokkaasta hyödyntämisestä tarjoamalla hyvin soveltuvat ja toimivat tilat eri toimialoille. Ennakoivan kiinteistönpitotoiminnan perusta on korjaustarve- ja energiaselvitykset, joilla turvataan kiinteistöjen toimivuus ja taloudellinen ylläpito. (Tampereen kaupungin intra. Kiinteistönpito, 2011.)

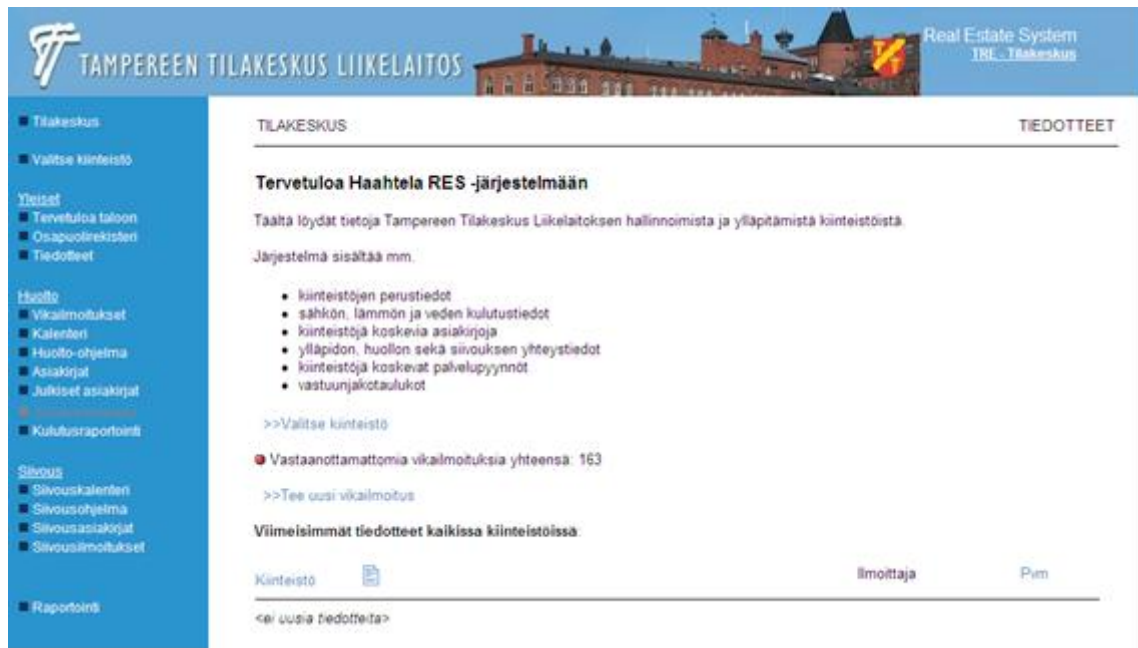
Osana kiinteistönpitoyksikön kiinteistöpalveluiden järjestämistä on myös siivouspalveluiden järjestäminen. Järjestämiseen kuuluu töiden suunnittelu, hankinta sekä valvonta. Siivouspalvelu järjestetään periaatteella, joka varmistaa tarkoituksenmukaisen ja kokonaisuudeltaan edullisimmalla ja turvallisimmalla tavalla tuotetun puhtaustason asiakkaille. Siivouspalvelun hankinnassa kiinnitetään huomio rakennusten elinkaarenaikaiseen ylläpito- ja perussiivouksen laatuun ja määrään. Siivoustyö määritellään Tampereen omassa siivoustuotannossa aikasidonnaisesti asiakkaan kanssa yhteisesti sovittujen tarpeiden mukaisesti. Siivouspalvelut hankitaan joko Tilakeskuksen siivoustuotantoyksiköltä tai siivousalan yrityksiltä. (Tampereen kaupungin intra. Kiinteistönpito, 2011.)

4.1.2 Haahtela RES järjestelmä

Haahtela RES (Real Estate System) on Internet-pohjainen huoltokirjajärjestelmä, joka toimii kiinteistön ylläpitoa tukevana tietovarastona sekä eri osapuolten välisenä tiedonjakelukanavana (kuvio 2). Järjestelmässä kootaan kiinteistön ylläpidon lähtötiedot asiakirjoihin, asetetaan tavoitteet ohjeineen, kirjataan tapahtumat ja kuitataan tehtävät sekä seurataan toteutumista. Järjestelmää voidaan käyttää myös vähäisillä lähtötiedoilla, jolloin se toimii oppivana. Tällöin voidaan huoltohistorian tallentamisen lisäksi kirjata suoritettut tehtävät tuleviksi tavoitteiksi. Monipuoliset raportointiominaisuudet sekä organisaatiokohtaiset käyttöasetukset ja käyttöoikeuksien hallinta mahdollistavat suurtenkin kiinteistökantojen hallinnan ja seurannan. Kopiointiominaisuudet tuovat monistettavuutta – huolto-ohjelmia voidaan kopioida käyttäen mallikiinteistöä sapluunana. (Haahtela RES, 2011.)

Haahtela-RES on selainpohjainen huoltokirja, joka toimii ylläpidon toiminnanohjausjärjestelmänä Tampereen Tilakeskuksella. Järjestelmän avulla voidaan suorittaa laadun-

valvontaa, lisätä kiinteistökohtaisia tietoja ja tallettaa siivousasiakirjoja. Järjestelmä toimii tiedottavana työkaluna tilaajan ja palveluliikkeiden välillä tuoden tietoa tulevista peruspesuista, laadunvalvonnan toteutuksista, reklamaatioista ja mahdollisista organisaation sisällä tapahtuvista muutoksista. Tieto kulkee vaivattomasti palveluliikkeestä tilaajalle, sekä päinvastoin. (Haahtela RES, 2011.)



KUVIO 2. Haahtela RES-järjestelmä (Tampereen Tilakeskus Liikelaitos 2012)

5 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHTA JA TAVOITTEET

Hyvää laatua syntyy, kun teot tehdään niin, että sekä asiakas ja palvelun tuottaja ovat siihen tyytyväisiä (Lausjärvi 2006, 104). Opinnäytetyön aiheena oli laadunvalvonnan lomakkeiden suunnittelu ja toteutus. Työ tehtiin Tilakeskuksen tuotannonohjausjärjestelmään Haahtela RES:n. Tarkoituksena on saada lomakkeet omantuotannon ja ulkoisten palveluntuottajien käyttöön joita tällä hetkellä on 11. Laadunvalvonnanlomakkeilla dokumentoidaan Haahtela RES järjestelmään suoritettua siivouslaatua. Dokumenttien avulla voidaan seurata pidemmälläkin aikavälillä toteutunutta siivouksen laatua niin, että se vastaisi sovittua laatutasoa mahdollisimman tasalaatuisesti. Lähtökohtana työlle oli kiertää ja valvoa palveluliikkeiden siivouksen laatua ja verrata sitä sovittuun tasoon.

Siivottavien kohteiden laatukierroksella huomio kiinnittyi siivoussopimuksen sisältöön, sen toteuttamiseen ja näiden kahden vertailuun. Laadussa on monta tekijää. Teknisellä laadulla mitataan palvelun ammattimaisuutta: miten hyvin ja oikein sopimuksessa määrätty tehtävät on osattu suorittaa. Toiminnallisessa laadussa tarkastellaan enemmänkin asiakassuhteen toimivuutta: onko sovitut asiat on osattu hoitaa asiakasta tyydyttävällä tavalla. (Lausjärvi 2006, 104.)

Puhtauspalvelun tuottamisen kannalta tekninen laatu syntyy siivousohjelman toteuttamisesta, valituista työmenetelmistä, ja niihin liittyvistä aineista, välineistä ja koneista. (Lausjärvi 2006, 105.) Siivous suunnitelmat poikkeavat toisistaan monellakin eritavalla. Kohteissa huomioidaan tilamallit joita rakennus pitää sisällään ja näin ollen laadunvalvonnassa huomio kiinnittyy oikeaoppiseen siivoukseen. Tilamallit materiaaleineen asettavat omat vaatimuksensa siivouksenlaadulle.

6 PROJEKTIN ETENEMINEN

Tavoitteena oli saada toimivat siivouksen laadunvalvonnan lomakkeet käyttöön ja aloitimme suunnittelun käymällä keskusteluja Siivouspäällikkö Anne Kaukisen ja Siivoussuunnittelijoiden Anne Rikalan ja Merja Jalokosken kanssa. Kartoitimme mahdollisia pohjaratkaisuja lomakkeelle. Mitä tilamalleja on tärkeä huomioida ja kuinka monta eri lomaketta tarvitaan, jotta järjestelmästä tulisi mahdollisimman selkeä käyttää ja tulkita. Kartoitimme mihin kysymyksiin haluaisimme vastauksen kyselylomakkeessamme.

Laatukierroksia läpikäyneenä tein hahmotelmaa tulevista siivouksen laadunvalvonnan lomakkeista. Apuna käytin havaintoja laatukierroksiltani ja yhteisiä keskusteluja siivouspäällikön ja siivoussuunnittelijoiden kanssa. Tutustuin Tampereen Tilakeskus Liikelaitoksen Haahtela RES järjestelmään ja kaupungin omistamien kiinteistöjen käyttökohteisiin.

Laadunvalvonta- ja kyselylomake hahmotelmien jälkeen kävimme läpi mitkä lomakkeet olisi käytännössä parhaat mahdolliset siivouksen laadunvalvonnan järjestelmään lisättäväksi. Mietimme mahdollisia muutoksia ja lisäyksiä tilamalleihin, sekä sovimme tapaamisesta Haahtela RES:n edustajan kanssa. Hioimme kyselylomakkeen kysymyksiä sekä kartoitimme henkilöt ja osoitelistan, joille kysely lähetetään.

Kyselylomakkeiden laadinnan ja hyväksytyksen jälkeen ne lähtivät palvelun tuottajille, palvelun tilaajille sekä asiakkaille sähköpostitse 11.4.2012. Vastausaikaa oli 9 päivää, eli kyselylomakkeet palautettiin sähköpostiini takaisin 20.4.2012 mennessä. Tuloksia pääsin analysoimaan 25.4.2012. Kyselylomakkeen (liite 2) laadin Google Docs sivuston kautta. Lomakkeen tekeminen oli vaivatonta ja valmiin lomakkeen linkin liitin sähköpostiin. Näin ollen lomakkeen täyttö ja palautus oli helppoa ja vaivatonta.

Laadunvalvonnan lomakkeiden ja kyselykaavakkeen suunnitteluvaiheessa kävimme monia keskusteluja siivouspäällikkö Anne Kaukisen ja siivoussuunnittelijoiden Anne Rikalan ja Merja Jalokosken kanssa. Olin mukana useissa laatupalavereissa ja asia herätti keskusteluja monessa kohteessa. Otin huomioon monenlaista vinkkiä sekä tutustuimme useiden ulkopuolisten yritysten laadunvalvonnan toimintaperiaatteisiin. Anne Kaukinen toimi yhteyshenkilönäni ja hän oli suureksi avuksi koko projektin tekemises-

sä. Myös Anne Rikalan ja Merja Jalokosken vuosien kokemus oli suureksi avuksi työn suunnittelussa, sekä Tampereen Tilakeskus Liikelaitoksen huoltoinsinööri Matti Pulkkinen vaikutti omalta osaltaan Haahtela RES järjestelmän käytössä.

7 KYSELYLOMAKE

Kyselyn tavoitteena oli:

1. Kartoittaa siivouksen laadunvalvonnan lomakkeiden käytön selkeyttä
2. Selvittää mikä arviointiasteikko olisi selkein käyttää
3. Mitkä siivouksen lomakkeet palvelisivat parhaiten laadunvalvonnassa
4. Selvittää onko siivouksen laadunvalvonnan lomakkeiden vieminen Haahtela RES:n vaivatonta (palvelun tuottajien omat)
5. Selvittää koetaanko muutos tulevasta siivouksen laadunvalvonnan lomakkeista myönteisenä vai kielteisenä
6. Ottaa vastaan kehitysehdotuksia
7. Kartoitettiin halukkuutta osallistua kyselyihin koskien siivouksen laadunvalvontaa
8. Kartoitettiin halukkuutta osallistua siivouksen laadunvalvontaan

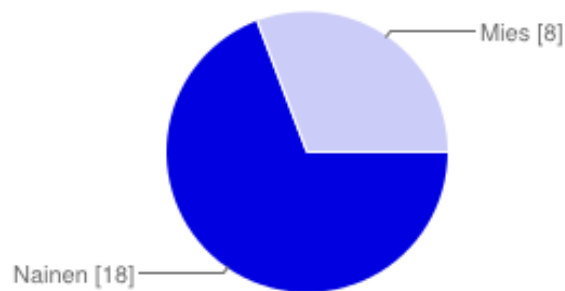
Kyselylomake (liite 2) laadittiin siten, että kyselyssä otettiin huomioon tasapuolisesti palvelun tuottajat, palvelun tilaaja sekä asiakas. Kyselylomakkeessa haluttiin selvittää onko vastaavanlaisille kyselyille tulevaisuudessa halukkuutta ja kuinka moni haluaa osallistua siivouksen laadunvalvontaan järjestelmän kautta.

Kyselylomake lähetettiin sähköpostilla 63 henkilölle, joista vastasi 26. Vastausprosentti kyselytutkimuksessa oli 41,6 %. Vastausprosentti oli mielestäni riittävä. Tutkimuksen reabiliteetti oli hyvä, koska vastaukset antoivat saman kuvan, joka oli tullut ilmi jo laatu- ja -palaverissa käytyistä keskusteluista palveluntarjoajien esimiesten, palvelun tilaajien kuin asiakkaidenkin kanssa. Jos kysely uusittaisiin samoilla kysymyksillä, tulos olisi varmasti sama. Tutkimuskysymyksiä voi vääristää se, että kyselyyn vastasi eri näkökulmista laadunvalvontaa suorittavat tai valvovat henkilöt. Tutkimuksen validiteetti oli hyvä, koska saimme riittävästi vastuksia kysymyksiimme, joita halusimme selvittää. Kyselylomakkeen kysymykset olivat strukturoituja ja lisäksi lomakkeella oli yksi avoin kysymys. Kysymys kehitysehdotuksista antoi lisätietoa, joka selvensi muilla kysymyksillä saatua tietoa.

8 KYSELYN TULOKSET

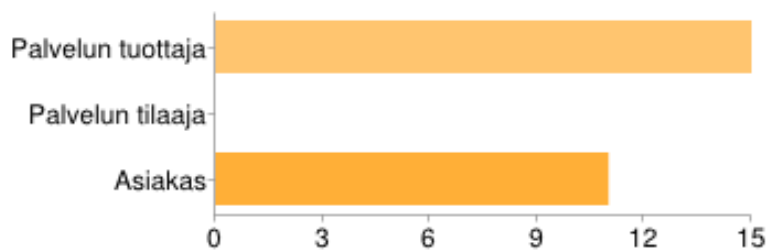
8.1 Taustatiedot

Taustatiedoilla kartoitettiin naisten ja miesten osallistumista kyselyyn. Kysely lähetettiin 23 miehelle ja 40 naiselle. Suurin osa vastaajista oli naisia 69 %. Miehiä kyselyyn vastasi 31 %.



KUVIO 3. Kyselylomakkeeseen vastanneiden sukupuoli lukumäärinä

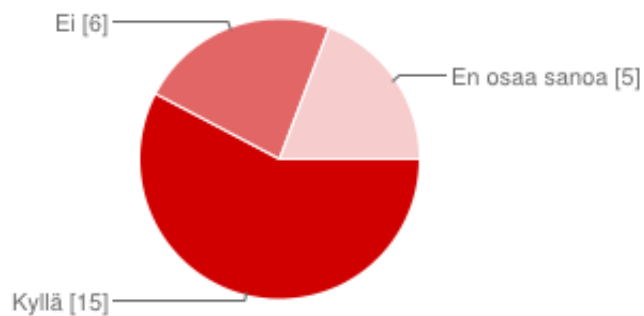
Kuviossa 4 selviää vastanneiden henkilöiden rooli. 58 % vastaajista edusti palveluntuottajia. Palvelun tilaajista kyselyyn vastasi 0 % ja asiakkaista vastasi 11 %



KUVIO 4. Kyselyyn vastanneiden rooli

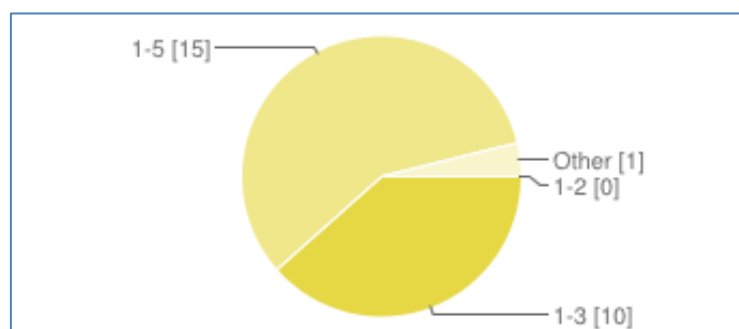
8.1.1 Siivouksen laadunvalvonnanlomakkeet

Kuviossa 5 selvitetään onko vastanneiden nykyinen siivouksen laadunvalvonnan lomake selkeä täyttää. Vastanneista 58 % piti nykyistä käytössä olevaa (palveluliikkeen omaa) lomaketta selkeänä, 23 % ei ollut sitä mieltä, että siivouksen laadunvalvonnan lomake on selkeä täyttää ja 19 % ei osannut sanoa, onko lomake selkeä täyttää vai ei.



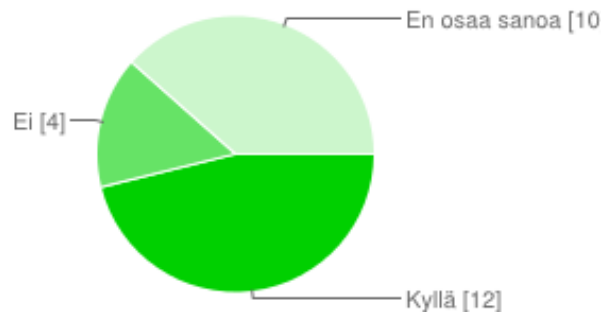
KUVIO 5. Siivouksen laadunvalvonnan nykyisen (palveluliikkeen) lomakkeen selkeä täyttäminen

Kuviossa 6 selvitetään arviointiasteikkoa. Mikä arviointi asteikko on selkein käyttää, 1-2 asteikon valitsi 0 % vastanneista. Suurimman kannatuksen sai 1-5 asteikko 58 %. 1-3 asteikko oli 38 % vastanneista selkein käyttää ja jokin muu kuin edellä mainitut asteikot miellytti 4 %.



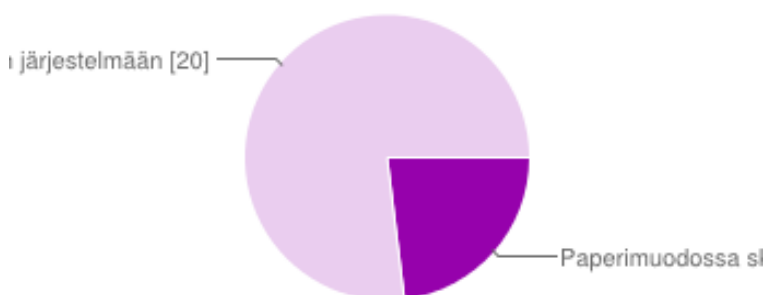
KUVIO 6. Siivouksen laadunvalvonnan arviointiasteikko

Kuviossa 7 kartoitetaan nykyisiä kokemuksia siitä onko nykyisten siivouksen laadunvalvonnan lomakkeiden vienti Haahtela RES järjestelmään vaivatonta. Enemmistö 46 % oli sitä mieltä, että tiedon siirto Haahtela RES järjestelmään on vaivatonta. 15 % piti tiedon siirtoa hankalana ja 38 % ei osannut sanoa.



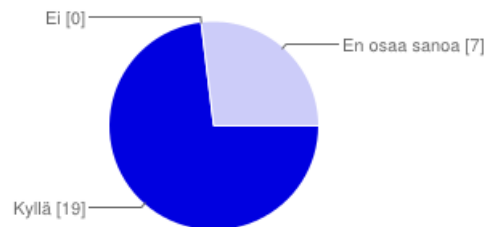
KUVIO 7. Siivouksen laadunvalvontalomakkeiden siirron vaivattomuus Haahtela REs järjestelmään

Kuviossa 8 selvitetään siivouksen laadunvalvontalomakkeen täydentämisen halukkuutta joko sähköisesti suoraan paikan päällä järjestelmään vai paperimuodossa scannaten järjestelmään (nykyinen käytäntö). 77 % (lila väri) vastanneista käyttäisi palvelua sähköisessä muodossa. 23 % (violetti väri) haluaisi edelleen käyttää vanhaa käytäntöä eli paperiversion täydentämistä ja scannaamista jälkikäteen järjestelmään.



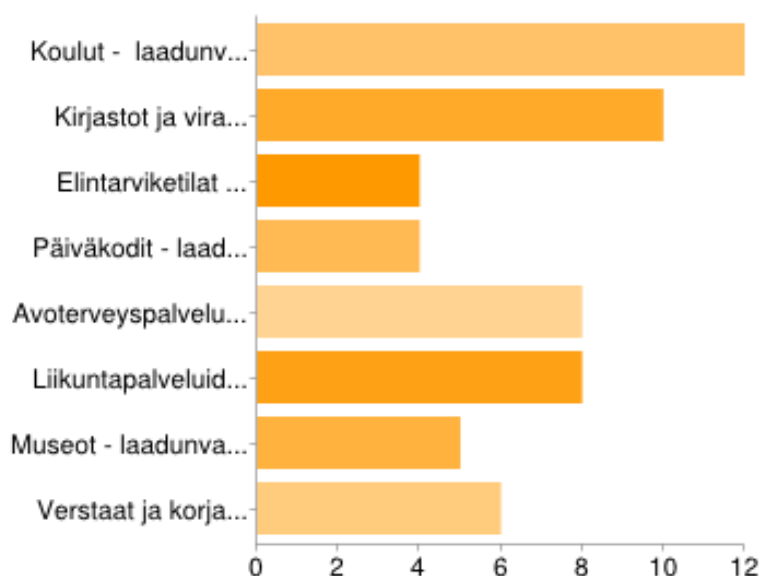
KUVIO 8. Missä muodossa täyttäisit siivouksen laadunvalvonnan lomakkeen

Kuviossa 9 selvitetään ajatuksia siitä, että koetaanko uusien laadunvalvontalomakkeiden nopeuttavan ja parantavan valvontaa Haahtela RES:n kautta tehtynä. Vastaajista 73 % uskoo laadunvalvonnan nopeutumiseen Haahtela RES:n kautta tehtynä ja 27 % ei osaa sanoa. Ei, vastauksia tuli kysymykseen 0 %



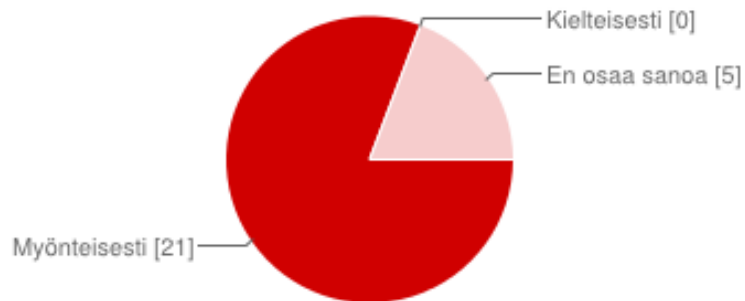
KUVIO 9. Paraneeko ja nopeutuuko siivouksen laadunvalvonnan Haahtela RES järjestelmän kautta

Kuviossa 10 kartoitetaan Siivouksen laadunvalvonnan lomakkeiden täyttöö kiinteistötyyppikohtaisesti. Käyttäjät voivat valita useamman kuin yhden valintaruudun, joten prosentit nousivat yli 100 %:iin. Kaikki kiinteistökohtaiset laadunvalvonta lomakkeet tulivat valituksi. Eniten koettiin tarpeelliseksi koulun laadunvalvontalomake 48 %, myös kirjaston laadunvalvonta lomake nousi tärkeäksi 40 %:lla. Terveystenhuollon ja liikuntapalveluiden laadunvalvontalomake sai 32 % ääniä. Verstaisten vastausprosentti oli 24. Elintarviketilojen ja päiväkotien laadunvalvontalomakkeen valitsi 16 %.



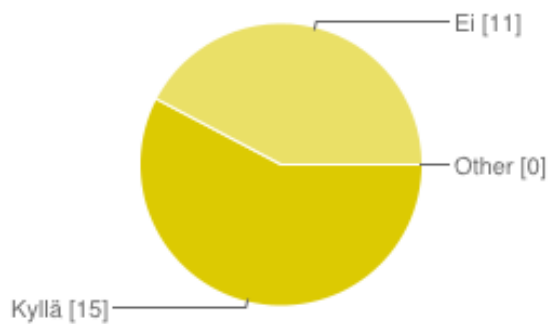
KUVIO 10. Kiinteistökohtaiset siivouksen laadunvalvontalomake vaihtoehdot

Kuviossa 11 tiedustellaan vastaajien tuntemuksia siivouksen laadunvalvonnan muutoksen johdosta. 81 % kokee muutoksen myönteisenä. 0 % kokee muutoksen kielteisenä ja 19 % ei osaa sanoa.



KUVIO 11. Muutoksen myönteinen ja kielteinen vaikutus

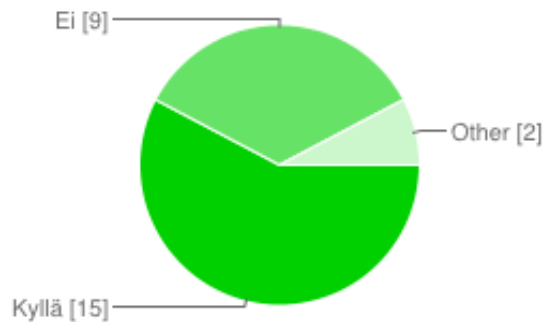
Kuviossa 12 Kartoitetaan vastanneiden halukkuutta osallistua siivouksen laadunvalvontaan. 58 % haluaa osallistua siivouksen laadunvalvontaan. Vastaajista 35 % ei halua osallistua ja 8 % ei osaa sanoa.



KUVIO 12. Haluatko osallistua siivouksen laadunvalvontaan

8.1.2 Kyselyiden tarpeellisuus tulevaisuudessa

Kuviossa 13 kartoitetaan kyselyyn osallistuneiden halukkuutta tulevaisuudessa vastata siivouksen laadunvalvontaa liittyviin kyselyihin. 52 % on sitä mieltä, että ottaa vastaan jatkossakin kyselyitä. 48 % ei halua jatkossa vastata kysymyksiin.



KUVIO 13. Halukkuus vastaanottaa siivouksen laadunvalvonnan kyselyitä tulevaisuudessa

8.1.3 Vastaajien kehitysehdotuksia siivouksen laadunvalvontaan

”Laadunvalvontalomakkeeseen ei liian monta vaihtoehtoa, kolme riittää. Asiakkaille myös tietoa/koulutusta, kuinka niintä täytetään.”

”En osaa sanoa, tuli aika yllättäen, että yhteistä laadunvalvontajärjestelmää ollaan teke-mässä. Mikäli sellainen tulee, toivon sen olevan mahdollisimman selkeä ja helppokäyt-töinen.”

”Kohteena on kulttuurikeskuksen sali jossa käy vuositalolla noin 100 000 henkeä ylei-söä + tekniset tukitilat + toimistotilat salissa tarjoillaan myös illallisia ja anniskellaan.. Tämän tyyppinen tarvitsisi oman laadunvalvontalomakkeen.”

”Yhtenäinen lomake ihanteellinen mutta tosi haastava eri tilatyypit huomioiden, kohteet erilaisia; koulut, toimistot, museot, urheiluhallit. Lomake täytyy olla jotenkin säädettävä tilatyypin osalta, en voi kuvitella yleistä lomaketta jossa mainitaan esim. konservoin-titila yhtenä tilatyypinä. Lomake voi olla myös niin yleinen, ettei tilatyyppejä ole mai-

nittu. Sähköinen muoto olisi tätä päivää mutta jos ei voi hyödyntää kierrolla esim. IPa-dia tai kannettavaa, työ täytyy tehdä kahteen kertaan.”

”Yksi strateginen tärkeä kohde puuttui, mihin lomaketta tulisi käyttää eli uimahallit.”

9 TULOSTEN TARKASTELU

Tämän tutkimuksen mukaan nykyinen siivouksen laadunvalvonnan lomake on selkeä täyttää, koska 58 %:a vastaajista vastasi kysymykseen myönteisesti. 23 % oli sitä mieltä, että nykyinen lomake ei ole selkeä täyttää, joten uusi siivouksen laadunvalvonta lomake on tervetullut. Uutta lomakekäytäntöä puoltaa myös vastausprosentti kysymykseen koetaanko, että yhtenäiset lomakkeet parantavat/nopeuttavat tiedon vientiä Haahtela RES järjestelmään johon 73 %:a vastasi kyllä.

58 %:a oli sitä mieltä, että 1-5 arviointiasteikko olisi selkein käytännössä, kun taas 1-3 asteikko sai 38 % ääniä. 77 %:a vastaajista täyttäisi laadunvalvonnan lomakkeen suoraan sähköisesti Haahtela RES järjestelmään, jolloin yksi työvaihe jäisi pois eli tietojen vienti järjestelmään myöhemmin. Näin voisi tehdä, jos siivouksen laadunvalvontaa suoritettaisiin paperimuodossa skannaten järjestelmään. Jälkimmäisen vaihtoehdon valitsi 23 %.

81 %:a vastaajista kokee myönteisesti tulevan muutoksen. Positiivista on, että kukaan vastaajista ei koe muutosta negatiivisena. Se sijaan 19 % ei osaa sanoa miten kokee tulevan muutoksen. Vapaissa kommentteissa ollaan halukkaita ottamaan vastaan tietoa/koulutusta uuden järjestelmän käytöstä ja lomakkeista toivotaan mahdollisimman selkeitä ja helppokäyttöisiä.

Mielenkiintoa herätti mahdollinen osallistuminen siivouksen laadunvalvontaan ja kyselyitä otetaan jatkossakin vastaan, kun vastaajista 58 %:a vastasi myönteisesti edellä mainittuihin kysymyksiin. 42 %:a ei halua jatkossa kyselyitä, eikä 38 %:a halua osallistua siivouksen laadunvalvontaan.

Kyselylomakkeen pohjalta saatiin myös tietoa asiakkaiden kiinnostuksesta laadunvalvontaa kohtaan. Kyselyyn vastanneista 42 % on asiakkaan roolissa. Kysyttäessä heidän mielenkiintonsa osallistua siivouksen laadunvalvontaan, myöntävästi vastasi 36 %. Jatkossa uusiin kyselyihin vastaisi 54 %. Asiakkaista 72 % koki myönteisenä siivouksen laadunvalvonnan lomakkeiden täytön Haahtela RES järjestelmään. 28 % ei osannut sanoa miten kokee muutoksen.

10 SIIVOUKSEN LAADUNVALVONNAN LOMAKKEIDEN TOTEUTUS

Erityyppisissä kiinteistöissä, siivousmenetelmät, käytännöt ja siivoustyön tavoitteet vaihtelevat sen mukaan mitä toimintaa tiloissa tapahtuu ja minkälaista puhtaustasoa kyseisen kiinteistön päätoiminto edellyttää. On kyettävä näkemään miten tila likaantuu ja miten siivouksella voidaan tilan toimivuutta ylläpitää. Erityyppisinä kiinteistöinä voidaan mainita esimerkiksi koulut, päiväkodit, toimistot, tehtaات, vapaa-ajan tilat, kuten uimahallit ja urheiluhallit sekä erilaiset avo- ja terveyspalveluiden tilat.

Toimistot ovat siivouksellisesti yleensä ottaen melko siistejä tiloja, joissa tilojen käyttäjät ja heidän toimintatapansa ovat vakiintuneet. Kouluissa ja oppilaitoksissa on tavanomaista vilkkaampi sisäliikenne. Sisääntulo- ja käytävätilat sekä opetustilat ovat kovassa kulutuksessa. Lattioiden vahapinnat kuluvat, kalustepinnat naarmuuntuvat ja naulakotilat keräävät irtolikaa ja hiekkaa. Kouluissa ja oppilaitoksissa siivoukselliset tavoitteet painottuvatkin tilojen toimivuuden ja pintojen kunnon ylläpitämiseen. Työsalien, pukuhuoneiden, WC ja pesuhuoneiden siivouksessa otetaan huomioon tilojen siivouksessa myös turvallisuus ja hygieenisyystavoitteet. Liikuntatilat ovat yleensä avoimina kaikkina arkipäivinä ja viikonloppuisin aamusta iltaan. Tästä syystä siivoustyökin on vuorotyötä, joka ajoittuu työvuorosta riippuen varhaisaamuun tai myöhäisiltaan. Tilat pyritään pitämään kullekin ryhmälle tarkoituksenmukaisessa kunnossa, pesutilat siisteinä ja turvallisena sekä lattiat pölyttöminä ja tahrattomina. Pöly, tahrat ja lika ovat liukkaustekijä ja turvallisuusriski liikuntatiloissa. Päiväkodit ovat sisustukseltaan kodinomaisia tiloja, joissa lapset viettävät päivää erilaisissa normaaleissa arkipäivän tapahtumissa. Koska tilat ovat kodinomaisia, runsaasti kalustettuja tiloja, niiden siivouksellinen tavoite on viihtyvyyden ja turvallisuuden varmistaminen. Erittäin tärkeässä roolissa siivouksessa on tilojen yleiset hygieniavaatimukset. Siivous on tarkasti ajoitettu päiväkodin muun toiminnan ja päivärytmin ympärille. Terveystilojen siivoukseen liittyvät puhtaustavoitteet on määritelty kyseisen tilan käyttötarkoituksen ja niissä esiintyvien hygieniariskien mukaan. (Reunanen 2009, 245-252.)

Lähtökohtana siivouksen laadunvalvonnan lomakkeille oli tehdä niistä mahdollisimman selkeät niin että, niitä voisi täyttää ilman ylimääräisiä työvaiheita. Tiedon vienti Haahtela RES järjestelmään pyrittiin pitämään vaivattomana jotta tulosten tarkastelu sujuisi

jatkossa taulukoiden avulla helpommin. Ihanteellisena tapana olisi suorittaa siivouksen laadunvalvontaa suoraan kohteessa sähköisesti järjestelmään jolloin tiedon vienti nopeutuu huomattavasti verrattuna nykyiseen käytäntöön. Nykyään laadunvalvontalomake täytetään paperilomakkeelle ja scannataan järjestelmään. Näin tehtäessä myös laadunvalvonta taulukot jäävät muodostumatta ja toteutuneen siivouksen laatua on vaikeampi seurata

Koska Tampereen Tilakeskus Liikelaitoksella kiinteistöjen käyttö on monipuolista pyrimme suunnittelemaan laadunvalvonnan lomakkeet niin, että ne palvelisivat mahdollisimman montaa tilamallia olematta kuitenkaan kohtuuttoman pitkiä. Jokaisessa lomakkeessa on yleiset tilat ja erikoistilat. Yleistilat ovat jokaisessa lomakepohjassa samat käsittäen kohteen yleisiä tilamalleja, kuten tuulikaapit, aulat, käytävät, pukuhuoneet, wc:t, varasto ja – siivoustilat. Erikoistiloihin jaoteltiin kullekin lomakepohjalle kiinteistökohtaiset tilat. Esimerkkinä koulu, jossa on luokkia, kotitaloustiloja, tekstiilitiloja, liikuntasali yms. tai museot, jossa on konservointitiloja, näyttelytiloja, useita varastoja yms. Lomakepohjissa pyrittiin siihen, että eri lomakkeiden määrä olisi mahdollisimman vähäinen. Esimerkiksi liikuntapalveluiden laadunvalvontalomakkeeseen yhdistettiin erikoistilojen pohjalle niin jäähallin, kuin uimahallinkin siivouksen laadunvalvonnan mahdollisuus.

11 POHDINTA

Aloitin syventävän työharjoittelun Tampereen Tilakeskus Liikelaitoksessa tammikuussa 2012. Opinnäytetyön aiheen sain harjoittelupaikkani tarpeesta kehittää siivouksen laadunvalvonnan lomakkeet. Siivospäällikkö Anne Kaukinen ja siivoussuunnittelijat Anne Rikala sekä Merja Jalokoski olivat alusta alkaen vahvana tukena itselleni uuden asian kehittämisessä. Työn tekeminen oli mielekäästä, eikä motivaatiopula iskenyt matkanvarrella. Työtä tein myönteisellä asenteella, työympäristö ja työyhteisö antoivat loistavat puitteet miellyttävälle työnteolle. Siivouksen laadunvalvonnanlomakkeita suunniteltaessa pidimme useamman palaverin, jolloin syvennymme miettimään havaittuja epäkohtia ja parannusehdotuksia tuli kerta toisensa jälkeen.

Opinnäytetyön tekeminen oli haastavaa, mutta mielenkiintoista. Opinnäytetyön eteen tuli tehtyä paljon töitä, jo senkin vuoksi, että työni Tampereen Tilakeskus Liikelaitoksessa oli täysin uusi ja työtehtävät ”vierasta” aikaisempiin työkokemuksiini nähden. Oma näkemykseni työstä selkiytyi työharjoitteluni aikana valtavasti. Opin paljon uutta ja työkavereideni syvä työkokemus alalta olivat loistava oppi uudelle kokemattomalle työntekijälle.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kartoittaa siivouksen laadunvalvonnan lomakkeiden rakenne kiinteistöjen erilaiset käyttötarpeet huomioiden ja selvittää mitä siivouksen laadunvalvonnan lomakkeet tulisivat pitää sisällään niin, että ne olisivat käytännössä selkeät täyttää. Tarkoitus oli saada toimiva ja selkeä järjestelmä luotua siivouksen laadunvalvonnan dokumentointia varten Tampereen Tilakeskus Liikelaitoksen käytössä olevaan Internet pohjaiseen huoltokirja järjestelmä Haahtela RES:iin.

Opinnäytetyön lähdemateriaali koostui siivousalan julkaisuista, Tampereen Tilakeskus Liikelaitoksen omista materiaaleista, sekä huoltokirja järjestelmä Haahtela RES:n toiminnasta. Kyselylomakkeen tein käyttäen Google Docs ohjelmaa (liite 2). Ohjelman käyttö oli yksinkertainen ja kyselypohjasta sai helposti liitettyä linkin sähköpostiin saatteen kera. Linkin avaamalla ja vastaamalla kysymyksiin, lomakkeen sai lähettää vaivattomasti samaiselta sivulta minulle takaisin. Lomake lähetettiin valikoiduille palvelun tilaajille, palvelun tuottajille ja asiakkaille. Kaikki kysymyslomakkeen tulokset kerrotaan tämän opinnäytetyön osana

Positiivinen yllätys oli, että kyselyyni vastasi 41 % vastaajista, vastausaikaa oli reilu viikko. Uskon, että kyselyyn vastaaminen sähköisesti oli syynä ahkeraan osanottoon. Tulokset vahvistivat omia käsityksiämme niistä seikoista joita halusimmekin siivouksen laadunvalvonnanlomakkeiden pitävän sisällään.

Kyselyn perusteella oli mukava huomata asiakkaiden mielenkiinto siivouksen laadunvalvontaa kohtaan, sillä heidän vastuksia kaikista vastanneista oli 42 %. Kyselyn avulla saimme vastauksia asiakkaiden halukkuudesta osallistua laadunvalvontaan ja siitä kuinka mielekkäänä he kokevat siivouksen laadunvalvonnan käyttämisen tulevaisuudessa Haahtela RES järjestelmän kautta. Myönteisenä tämän koki runsas määrä asiakkaita eli 72 %:a ottaen huomioon, että asiakkaalle siivouksen laadunvalvonta ei kuulu.

Otimme suunnittelussa ja järjestelmän luomisessa huomioon mahdollisuuden suorittaa siivouksen laadunvalvontaa sähköisesti suoraan kohteessa. Toivottavana pidimme, että mahdollisimman moni siivouksen laatua valvova suorittaisi valvonnan sähköisesti miniläppäriä tai Ipadia apuna käyttäen. Etuna sähköisessä siivouksen laadunvalvonnan kirjaamisessa on sen yksinkertainen ja nopea käyttö. Yksi ylimääräinen työvaihe jää pois, kun lomaketta ei tarvitse jälkikäteen kirjata järjestelmään. 77 % kaikista vastaajista täyttäisi siivouksen laadunvalvonnan lomakkeet suoraan sähköisesti Haahtela RES järjestelmään.

Sähköinen siivouksen laadunvalvonnan lomakkeiden raportointi suoraan Haahtela RES järjestelmään mahdollistaa laadun seuraamisen graafisesti pitkälläkin aikavälillä. Uudistus korvaa aikaisemmin käytetyn siivouksen laadunvalvonnan jota on suoritettu erillisillä paperisilla lomakkeilla sekä palveluntuottajien omien laadunvalvontakaavakkeiden kautta. Käytännössä kaavakkeet scannattiin sähköpostiin ja tätä kautta vietiin Haahtela RES järjestelmään. Haastavaa tässä oli se, että lomakkeet ovat monilla yrityksillä erilaiset. Oli kirjallista ja numeerista arviointia, lomakkeissa oli myös vaihtelevat tilamallit. Laadunvalvonnasta ei saanut kerättyä tilastoja ja niiden seuranta oli raskasta ja vaikealukuista. Muutoksen tuomasta uudistuksesta huolimatta oli ilo huomata, että 81 % vastanneista kokivat tulevan muutoksen myönteisenä. Kielteisenä muutoksen koki 0 % ja 19 % ei osannut sanoa miten kokee tulevan muutoksen. Tämä voi johtua siitä, että uuden laadunvalvonta ohjelman käyttö on vielä vierasta ja kehitysehdotuksessa olikin toiveena koulutusta ja opastusta ohjelman käyttöön.

Opinnäytetyön edetessä saimme kartoitettua siivoukseen laadunvalvonnan tilamallit ja päädyimme tekemään järjestelmään seuraavat lomakkeet:

- Koulun laadunvalvontalomake
- Päiväkodin laadunvalvontalomake
- Kirjastot ja virastot laadunvalvontalomake
- Elintarviketilojen laadunvalvontalomake
- Avoterveyspalveluiden laadunvalvontalomake
- Liikuntapalveluiden laadunvalvontalomake
- Museoiden laadunvalvontalomake
- Verstaiden ja korjaamoiden laadunvalvontalomake

16.3.2012 tapasimme Haahtelan edustajan Jarmo Hyartin. Hänen opastuksellaan sain tiedot kuinka pääsen viemään siivouksen laadunvalvonnanlomakkeet järjestelmään. Tampereen Tilakeskus Liikelaitoksen huoltoinsinööri Matti Pulkkinen oli suureksi avuksi, kun ohjelman luominen aloitettiin. Työni edetessä kävimme kiinteistönpidon kanssa keskusteluja pohjien toimivuudesta, korjasimme ja kehitimme lomakkeet valmiiksi. Lopullisten lomakkeiden valmistuttua tein opastuksen (liite 1) ohjelman käyttöön sähköisesti, sekä paperiversiona. Ohjelman käyttö käytiin läpi kiinteistönpidon kanssa ja jatkossa se on apuna kaikille jotka suorittavat siivouksen laadunvalvontaa Haahtela RES järjestelmään.

Opinnäytetyöni ulkopuolelle jäi dokumentoinnin mahdollistamien tuloksien kaavojen kehittäminen eteenpäin. Kehitysehdotuksia ehdimme kartoittaa huoltoinsinööri Matti Pulkkinen kanssa, joka jatkaa työtä eteenpäin siitä mihin jäimme. Vaikka järjestelmä kerääkin mittaristoa siivouksen laadunvalvonnan tuloksista, on siinä vielä kehittämisen varaa. Myös kiinteistönpidon asettamia raja-arvoja siivouksen laadunarviointiin ei määritellä opinnäytetyössäni.

Tulevaisuutta ajatellen opinnäytetyöni oli tarpeellinen alku siivouksen laadunvalvonnan dokumentointiin ja hyvä mahdollisuus aloittaa uuden kehittäminen. Haasteena opinnäytetyöni tekemisessä pidin ajan loppumista. Työhön olisi hyvin voinut vielä käyttää aikaa enemmänkin. Jatkossa olisin mielenkiinnolla ollut kehittämässä järjestelmää pidemmälle jotta olisin nähnyt kehitystyön tuomia tuloksia. Olisin mielelläni myös osallistunut järjestelmän kouluttamiseen ja opastukseen niille, jotka tulevaisuudessa sitä käyttävät.

Työni tulokseen olen tyytyväinen jo sillä, että alan kokemukseni on vähäinen. Olen myös iloinen siitä, että sain täyden tuen kiinteistönpidolta ja kykyihini luotettiin. Tunnus saavuttaneeni alkavalla työurallani uusia mahdollisuuksia ja uskon kykyihin jatkossa enemmän.

LÄHTEET

Diversey. 2001. Luettu 17.5.2012

<http://www.johnsondiversey.com/NR/rdonlyres/C8D0D67E-8123-449E-8FF3-9EF3879067B5/0/HygienaSystemSUREIITL.pdf>

Google Dokumentit. 2012. Luettu 20.4.2012.

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEJHbmhQQV9CRHU3aEQ3d1JOVUZELUE6MQ>

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. painos. Porvoo: WSOY

Haahtela käyttöohje. 2011. Luettu 5.3.2012.

https://res.haahtela.fi/Main/Ohje_RES_2011.pdf

Korhonen, Esko. Puhtauspalvelut ja työympäristö. 2011. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House

Lausjärvi, M. 2006. Saavutettu palvelun laatu ja seuranta. Puhtaustieto PT Oy. Puhtaus-tiedon tietopaketti 10. Helsinki: Forssan Kirjapaino Oy. 106-112

Puhto, J., Tiainen, A. 2001. Kiinteistönhoidon hankintaprosessin kehittäminen. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportteja 198. Espoo

Qualitas Fennica Oy. 1999. Palvelun laatu. Luettu 17.5.2012.

http://www.ims.fi/sites/default/files/Palvelun_laatu..pdf

Reunanen, R. 2009. Siivouuskustannukset. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uudistettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 245-252

Ryynänen, P. 2009. Siivouuskustannukset. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uudistettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 225-226

Schneider T., Lobner T., Nilsen S.K., & Petersen O.H. 1994. Quality of cleaning quantified. Building and Environment.

Seppälä, A. 2001. Siivouspalvelun laatu ja sen mittaaminen. Teoksessa Kujala, T. (toim.) Siivoustyön johdon käsikirja. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 2:5. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 101- 102

SIS Förlag. Städkvalitet- System för fastställande och bedömning av städkvalitet. 2006. Stockholm

Tampereen Tilakeskus Liikelaitos. 2012. Etusivu. Luettu 5.3.2012.

<http://www.tampere.fi/tilakeskus.html>

Tampereen Tilakeskus Liikelaitos. 2012. Tilakeskuksen esittely. Luettu 5.3.2012.
<http://www.tampere.fi/tilakeskus/esittely.html>

Tampereen kaupungin intra. 2011. Luettu 5.3.2012
Kiinteistönpito. <https://www.loora.fi>

Tampereen kaupungin intra. 2011. Luettu 5.3.2012
Siivous. <https://www.loora.fi>

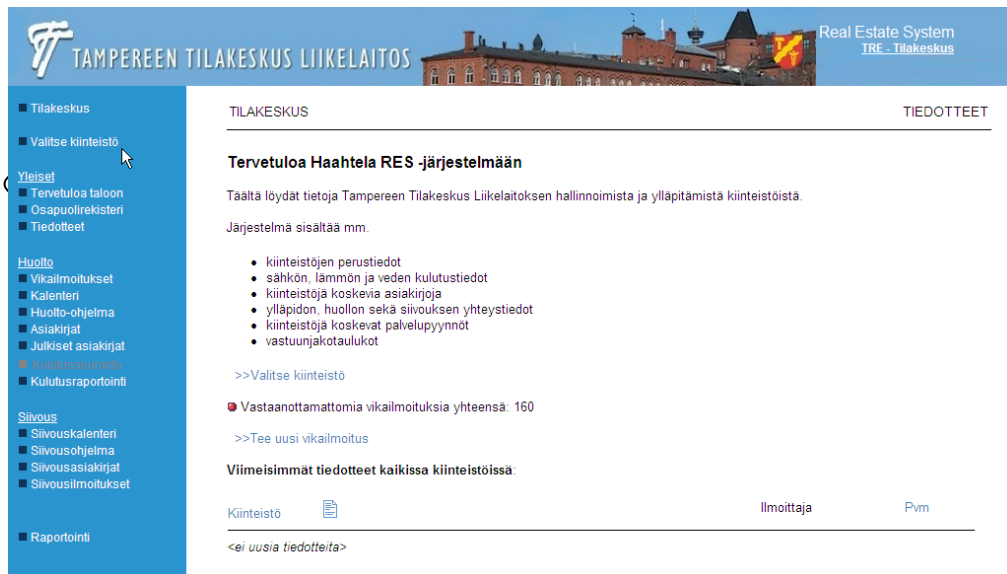
LIITTEET

1(5)

Liite 1. Laadunvalvonnan lomakkeiden käyttöohje

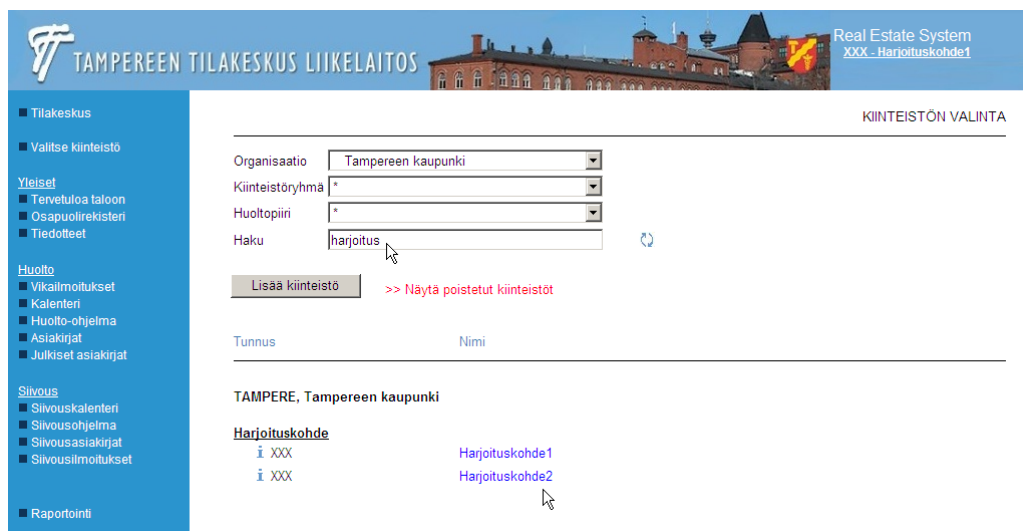
Laadunvalvonnan lomakkeiden täyttäminen Haahtela RES järjestelmään

Valitse kiinteistö johon suoritetaan laadunvalvontaa ylhäällä vasemmalla olevasta linkistä



KUVA 1. Haahtela RES etusivu

Kiinteistön voi hakea haku toiminnon avulla tai sen voi myös valita alla olevasta listasta



KUVA 2. Kiinteistön haku

(jatkuu)

2(5)

Valitse vasemmalta siivousosion alta siivouskalenteri

TAMPEREEN TILAKESKUS LIIKELAITOS Real Estate System
XXX - Harjoituskohte1

HARJOITUSKOHD1 Tervetuloa taloon

Harjoituskohte1
Naulakatu 1
12345 Tampere

<ei kuvaa>
>> Lisää/muuta kuva

>> Katso sijainti kartalla
>> Kiinteistön asiakirjat ylläpitäjille ja käyttäjille

Muokkaa

1. Kiinteistön osapuolet
>> Näytä kaikki osapuolet
>> Kiinteistön yhteystiedot "Hoidamme tätä kiinteistöä"

2. Kiinteistön perustiedot
Kohteen rakennusten lukumäärä ja kerrosluku 0 / 0
Kohteen rakennusten laajuus 0 brm2 / 0 m3
Rakennusvuodet 0
Perusparannusvuodet
Pääasiallinen rakennusaine
Julkisivumateriaali
Kate
Kiinteistön paloluokat

>> Näytä kaikkien rakennusten perustiedot
>> Tulosta kiinteistön perustiedot

3. Vastuunjakotaulukko

KUVA 3. Siivouskalenterin haku

Lisää katselmus

TAMPEREEN TILAKESKUS LIIKELAITOS Real Estate System
XXX - Harjoituskohte1

HARJOITUSKOHD1 SIIVOUSKALENTERI

Kuukausi: MAALISKUU Vuosi: 2012

Huoltaja: *

Merkinnät: *

ei kuitatut 0 kuitatut 0 Yhteensä 0 Merkinnät 3

MAALISKUU; ei huoltotehtäviä.
>> Näytä Maaliskuun kalenterimerkinnät
>> **Lisää katselmus**

	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai
9				1.3.12	2.3.12	3.3.12	4.3.12
10	5.3.12	6.3.12	7.3.12	8.3.12	9.3.12	10.3.12	11.3.12
11	12.3.12	13.3.12	14.3.12	15.3.12	16.3.12	17.3.12	18.3.12
12	19.3.12	20.3.12	21.3.12	22.3.12	23.3.12	24.3.12	25.3.12 Kessalika alkaa
13	26.3.12 (3)	27.3.12	28.3.12	29.3.12	30.3.12	31.3.12	

KUVA 4. Siivouskalenterin etusivu

(jatkuu)

3(5)

Valitse katselmukselle laadunvalvonta pohja alas veto valikosta → OK

TAMPEREEN TILAKESKUS LIIKELAITOS Real Estate System
XXX - Harjoituskohde1

HARJOITUSKOHD1 SIIVOUSKALENTERI

Kuukausi: MAALISKUU Vuosi: 2012

Huoltaja: * Merkinnät: *

ei kuitatut 0 kuitatut 0 Yhteensä 0 Merkinnyt 3

MAALISKUU: ei huoltotehtäviä.
>> Näytä Maaliskuun kalenterimerkinnyt
>> Lisää katselmus

Valitse katselmukselle pohja

Katselmus:
Laadunvalvonta - Avoterveyspalvelut

OK Peru

	Maanantai	Tiistai					
9							
10	5.3.12	6.3.12					
11	12.3.12	13.3.12					
12	19.3.12	20.3.12	21.3.12	22.3.12	23.3.12	24.3.12	25.3.12 Keskäika alkaa
13	26.3.12 (3)	27.3.12	28.3.12	29.3.12	30.3.12	31.3.12	

KUVA 5. Katselmuksen haku

Lomake aukeaa erilliselle sivulle josta voit sen täyttää ja tallentaa sähköisesti. Katselmukseen voi myös lisätä liite tiedoston esim. valokuvan.

https://res.hahtela.fi/Main/Katselmus.asp?KalenteriTyyppi=&Pvm=3.4.2012&KID=10947&PohjaID=143 - Windows Internet Explorer

KATSELMUS - Laadunvalvonta - Avoterveyspalvelut

Perustiedot

Valitse kiinteistö: Tilakeskus

Selite: Laadunvalvonta - Avoterveyspalvelut

Arvostelija: Heidi Mäntyhärju

Päivämäärä: 3.4.2012

Liitetiedostot: >> Lisää liitetiedosto

Hyppää katselmusryhmään: <Valitse katselmusryhmä>

Tallenna Sulje ikkuna

Yleiset tilat

Kyllä Ei Eos. Tuulikaapit

Kyllä Ei Eos. Aulat/odotustilat

Kyllä Ei Eos. Käytävät

Kyllä Ei Eos. Hissit

KUVA 6. Siivouksen ladunvalvontalomake

(jatkuu)

4(5)

Valittaessa Ei aukeaa vapaan tekstin kenttä. Tähän kirjataan puutteelliset tiedot, sekä milloin asia on korjattuna.

HUOM! Lomaketta ei voi lähettää kirjaamatta. Vastaus on pakollinen!

Eos. kohdan voi täyttää jos ko. tilamallia ei ole kohteessa. Kynän kuvaa klikkaamalla pääsee kirjaamaan lisätietoja.

Myös Kyllä vastauksessa voi kirjoittaa vapaata tekstiä kynää klikkaamalla.

Tee uusi vikailmoitus: Linkin kautta pääsette tekemään vikailmoituksen suoraan kiinteistöhuollon puolelle esim. loppuun palaneista lamputa, vuotavasta hanasta.

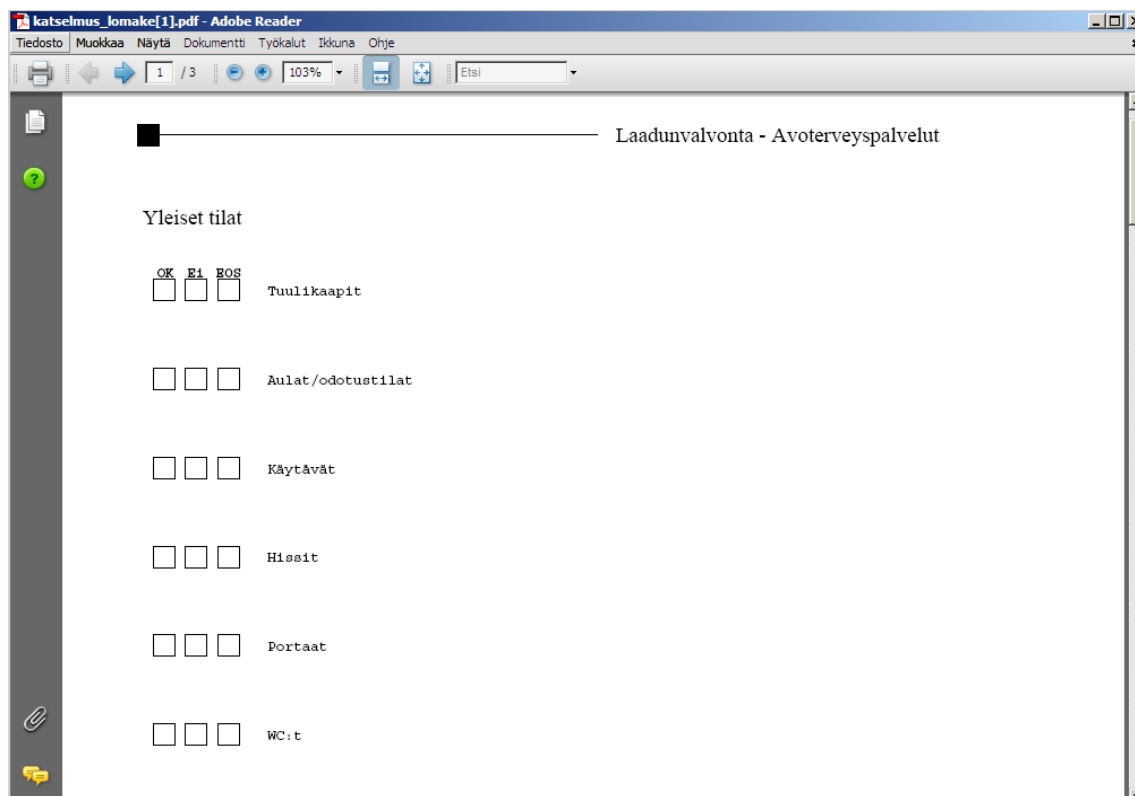
Erikoistilat			
Kyllä <input checked="" type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>	Eos. <input type="checkbox"/>	Välinehuolto
Kyllä <input checked="" type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>	Eos. <input type="checkbox"/>	Vastaanottohuoneet
Kyllä <input checked="" type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>	Eos. <input type="checkbox"/>	Arkisto
Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input checked="" type="checkbox"/>	Eos. <input type="checkbox"/>	Fysioterapiahuone
			Käsipaperit loppu. Lisätty 3.4.2012.
Kyllä <input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>	Eos. <input checked="" type="checkbox"/>	Hammashoituhuone
			Kohteessa ei hammashoitotiloja.
Kyllä <input checked="" type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>	Eos. <input type="checkbox"/>	Toimenpidehuone
Kyllä <input checked="" type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>	Eos. <input type="checkbox"/>	Tutkimuhuone
Kyllä <input checked="" type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>	Eos. <input type="checkbox"/>	Lepuhuone

KUVA 7. Siivouksen laadunvalvonnan lomakkeen täyttöohjeet

(jatkuu)

5(5)

Lomakkeen voi myös avata PDF tiedostona ja tulostaa. Paperisen lomakkeen muistiinpanot on helppo tallentaa edellä esitettyyn sähköiseen katselmukseen jälkikäteen, mikäli sitä ei pääse täyttämään sähköisesti paikanpäällä kohteessa.



KUVA 8. Siivouksen laadunvalvonnan PDF

Liitteet numeroidaan juoksevasti omalla numerollaan ja siinä järjestyksessä, missä niihin viitataan tekstissä. Liitteissä on oltava otsikko ja lähdemerkintä, ellei liiteaineisto ole kirjoittajan laatima. Jos liitteessä on useita sivuja, niin esimerkiksi kolmisivuisen liitteen ensimmäisen sivun oikeaan yläreunaan kirjoitetaan 1 (3) ja seuraavalle sivulle 2 (3) ja viimeiselle sivulle 3 (3).

Liite 2. Saate ja Kyselylomake

1(4)

Hei,

Opiskelen Tampereen Ammattikorkeakoulussa restonomiksi ja suoritan syventävää harjoittelua Tampereen Tilakeskuskessa. Tarkoituksena on harjoitteluni aikana saada Haahdelaan uudet laadunvalvonta lomakkeet siivoukseen joita kaikki pääsisi täyttämään mahdollisimman vaivattomasti. Näin ollen laadunvalvontalomake olisi kaikille samanlainen ja laatua olisi helpompi tulkita.

Hahtela-RES on selainpohjainen huoltokirja, joka toimii ylläpidon toiminnanohjausjärjestelmänä. Järjestelmään kootaan kiinteistön ylläpidon lähtötiedot asiakirjoineen, asetetaan tavoitteet ohjeineen, kirjataan tapahtumat ja kuitataan tehtävät sekä seurataan toteutumista.

Olen kiitollinen osallistumisestasi kyselyyn, joka aukeaa alla olevan linkin kautta. Vastauksia käytän apuna lomakkeiden suunnittelussa, sekä tulevan opinnäytetyön tekemisessä. Vastaukset ovat luottamuksellisia, eikä kenenkään henkilöllisyys tule tutkimuksessa esille.

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dEJHbmhQQV9CRHU3aEQ3d1JOVUZELUE6MQ>

KIITOS!

Ystävällisin terveisin,
Heidi Mäntyharju

(jatkuu)

Kyselylomake lähetettiin sähköisessä muodossa

2(4)

Laadunvalvonnan kyselylomake

*Pakollinen

Sukupuoli *

- ☐ Nainen
- ☐ Mies

Kohderyhmä? *

- ☐ Palvelun tuottaja
- ☐ Palvelun tilaaja
- ☐ Asiakas

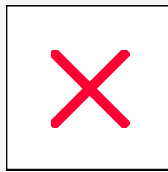
Onko nykyinen käytössänne oleva laadunvalvonta lomake selkeä täyttää? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

Mikä laadunvalvonta arviointi asteikko on mielestäsi selkein käyttää? *

- ☐ 1-2
- ☐ 1-3
- ☐ 1-5

- ☐ Muu:



Onko laadunvalvontalomakkeiden vienti Haahtelaan vaivatonta?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

(jatkuu)

3(4)

Missä muodossa mieluummin täyttäisit laadunvalvontalomakkeen?

- ☐ Paperimuodossa skannaten järjestelmään
- ☐ Sähköisesti suoraan järjestelmään

Koetko, että yhtenäiset lomakkeet parantavat/nopeuttavat tiedon vientiä Haahtela järjestelmään? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

Mitkä kaikki lomakkeet alla olevista palvelisivat laadunvalvontaasi parhaiten? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto

- ☐ Koulut - laadunvalvonta lomake
- ☐ Kirjastot ja virastot - laadunvalvonta lomake
- ☐ Elintarviketilat - laadunvalvonta lomake
- ☐ Päiväkodit - laadunvalvonta lomake
- ☐ Avoterveyspalvelut - laadunvalvonta lomake
- ☐ Liikuntapalveluiden - laadunvalvonta lomake
- ☐ Museot - laadunvalvonta lomake
- ☐ Verstaat ja korjaamot - laadunvalvonta lomake

Miten koet tulevan muutoksen? *

- ☐ Myönteisesti
- ☐ Kielteisesti
- ☐ En osaa sanoa

Haluatteko jatkossa kyselyitä? * Jos vastasit kyllä, lisää kohtaan muu kuinka monta kertaa vuodessa?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

(jatkuu)

Kehitysehdotuksia?

Haluatteko osallistua laadunvalvontaan? Jos vastasit kyllä, lisää kohtaan muu millä tavoin haluaisit osallistua

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ Muu:

Lähetä

Palvelun tarjoaa [Google-dokumentit](#) [Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

